

Innovación en el turismo para la inclusión social de personas con discapacidad y adultos mayores

RESUMEN

El presente artículo aborda al turismo para las personas con discapacidad y los adultos mayores en los destinos turísticos, se fundamenta la importancia de la innovación en el diseño e implementación de servicios y productos para estas poblaciones que están creciendo demográficamente.

La oferta turística actual no presenta las condiciones adecuadas en infraestructura, productos, servicios y capacitación del personal para dar una atención adecuada lo que implica la necesidad de vincular tres sectores: la academia, generadora de investigaciones, estudios y metodologías, las organizaciones privadas, prestadoras de servicios y generadoras de productos turísticos y el sector gubernamental como fuente de financiamiento de nuevos proyectos y responsable de generar nuevas políticas públicas. Esta vinculación tripartita permite investigar y desarrollar propuestas desde distintas perspectivas considerando factores de tipo cultural, políticos y económicos.

DESARROLLO

El turismo, como uno de los 4 ámbitos del ocio (Cuenca, 2004) representa una de las actividades que ha tomado mayor relevancia en el tiempo libre de las personas; Cuenca (2004) define al ocio como una vivencia propiciada por un estado mental que permite al sujeto sentirse libre y encontrar gratificación en la actividad por el hecho de realizarla sin considerar otro fin.

En esta concepción, se relaciona al ocio con la salud, el bienestar, satisfacción y la calidad de vida. El turismo, por lo tanto, debe contar con las condiciones que permitan que sea una actividad incluyente. Se debe propiciar un turismo accesible que represente una mejora en el bienestar personal y la calidad de vida de las personas con discapacidad y adultos mayores.

Gorbeña, González y Lázaro (1997) abordaron el ocio como un derecho fundamental de las personas con discapacidad, resaltando la importancia de fomentar una práctica inclusiva en la que una mayoría pudiera participar, gozando de los beneficios de la recreación y el turismo como

experiencias de ocio, siendo este también una vía para la socialización e integración de las personas en comunidad.

El diseño de un modelo turístico incluyente debe partir de distintas variables para consolidar una oferta de turismo atractiva para los nichos en los que se enfoca, no solo se debe contemplar el derecho y el aspecto económico, el componente social (Baggio, 2014) se debe considerar al pretender generar cambios en los servicios turísticos, siendo quizá este rasgo el más complicado de tratar ya que la discriminación, entre otras actitudes sociales (Olsen y Heaton, 2015) están presentes en nuestra sociedad.

En otros estudios se han investigado zonas específicas para la visita de personas con discapacidad (Granados, 2011), ubicando espacios que faciliten el ingreso y desplazamiento de estas poblaciones. Un aspecto relevante en las investigaciones indica que no ha sido suficiente el diseño de espacios incluyentes considerando que la infraestructura de la ciudad no facilita la movilidad de los turistas y visitantes (Zajadacz, 2015), lo que implica un reto al tener que vincular a los prestadores de servicios turísticos con otros actores del sector gubernamental y académico.

Consolidar destinos turísticos competitivos implica trabajar en la investigación y desarrollo de nuevos procesos, tanto en infraestructura como en servicios, lo que puede conducir a la innovación.

Joseph Schumpeter (1934) definió la innovación en un sentido general a través de su Teoría del Desarrollo Económico en la que propone que la actividad innovadora es la fuerza más importante del crecimiento económico a través de su “destrucción creativa”, esto implica romper con procesos, ideas, métodos y prácticas que impiden el crecimiento.

La fundación COTEC (2001) propuso que para que la innovación surta efecto se debe generalizar el cambio, esto es, que involucre a toda la sociedad a partir de tres momentos o estados en el proceso de cambio:

1. La invención: creación de una idea potencialmente generadora de beneficios comerciales, pero no necesariamente a través de productos o procesos productivos.

2. La innovación consistente en la aplicación comercial de una idea: incrementar la capacidad de creación de riqueza de la empresa, con repercusiones sociales.
3. La difusión: cuando la innovación llega a la sociedad y al país.

Para Peter Drucker (1981) la innovación no es un término técnico, sino económico y social, supone cambio económico y social, es un cambio en la conducta de las personas como consumidores o productores, como ciudadanos, etc. La innovación crea nueva riqueza o un nuevo potencial de acción antes que un nuevo conocimiento, por lo que un cambio real respecto a una situación no solo implica la aplicación de un nuevo proceso o tecnología, la sociedad debe aceptarlo como tal y solo hasta ese momento se podrá considerar que se ha logrado el proceso de innovación.

La inversión en investigación y desarrollo en el turismo repercute directamente en la productividad de los distintos sectores, generando nuevas ideas que pueden derivar en procesos de innovación, llevando a los actores involucrados a crear nuevas opciones para ofrecer a sus clientes. Se habla de innovación como instrumento para facilitar y ofrecer opciones de primera, hoy en día en el turismo se observa innovación en procesos de reservaciones, servicios dentro de hoteles, mercadotecnia, difusión e inclusive en los procesos dentro de servicios migratorios.

Para el presente artículo se considera como propuesta de innovación la Triple Hélice (Etzkowitz, 2012), ya que el Instituto de Competitividad Turística (ICTUR, 2016) tiene como parte de su programa federal un programa de Fondos para la Innovación en Turismo que vincula a la Academia, las empresas y al gobierno, a través del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología.

La Triple Hélice (Etzkowitz, 2012) es un modelo espiral de innovación que expresa la relación entre la universidad, la industria y el gobierno, implica tres dimensiones, la primera es la transformación interna de cada una de las hélices, la segunda dimensión se da a partir de la influencia de una hélice sobre otra y la tercera es la creación de una red entre las tres hélices formulando nuevas ideas y formatos para el desarrollo de alta tecnología.

Esta red de innovación tiene como sustento principal el conocimiento, por lo que la universidad tiene un papel principal al frente de estos procesos de innovación tecnológica. La propuesta para el diseño y generación de nuevos productos turísticos para el mercado interno de adultos mayores se presenta en el siguiente cuadro:

MARCO CONCEPTUAL DEL DESARROLLO ECONÓMICO REGIONAL BASADO EN EL CONOCIMIENTO	
Etapa del desarrollo	Características
Creación de un espacio de conocimiento	Concentrada en un contexto regional, donde diferentes actores trabajan en mejorar las condiciones locales para la innovación mediante la concentración de actividades relacionadas con la I y D y otras operaciones apropiadas.
Creación de un espacio de consenso	Las ideas y estrategias se generan en una “triple hélice” de interacciones múltiples recíprocas entre los sectores institucionales (académico, público, privado).
Creación de un espacio de innovación	Intento de lograr los objetivos articulados en la fase previa; establecer y/o atraer capital de riesgo público y privado (combinación de capital, conocimiento técnico y conocimiento empresarial).

Fuente: Etzkowitz, 2002

El proceso está centrado en la generación de conocimiento, donde el sector académico y de investigación tiene un papel fundamental, para esto tendrá que existir algún tipo de apoyo financiero para poder concentrar el trabajo de investigación y desarrollo en espacios definidos y con objetivos específicos. El apoyo puede provenir de recursos públicos o privados.

En México se deben diseñar políticas públicas para personas con discapacidad y adultos mayores partiendo de la Triple Hélice, dado que considera las tres principales estructuras productivas lo que permite que se generen acciones concretas que favorezcan la competitividad del destino, satisfaciendo las necesidades de este sector de la población. La innovación tiene un papel fundamental en la planeación, diseño y cambios en torno al turismo accesible, sin acciones concretas que se implementen desde el sector gubernamental, privado y con fundamentos teórico-metodológicos desde la academia será difícil generar una propuesta integral para lograr cambios

en el sector turístico de México. En el caso de México existen proyectos que surgen de la academia en favor de la población con discapacidad sin embargo falta vincular al sector privado y al sector gubernamental. Los procesos de innovación en el sector turístico se han dado a través de las convocatorias del Fondo Sectorial del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, en las que se vincula al sector público y al sector privado sin embargo establecer puentes en favor de procesos de innovación en la investigación y desarrollo del turismo accesible deben fomentarse y apoyarse desde la academia, vinculando a la iniciativa privada y al sector gubernamental.

Referencias

Baggio, R. , (2014) "Complex tourism systems: a visibility graph approach", en *Kybernetes*, Vol. 43 Is: 3/4, pp.445 – 461.

Cuenca, M. (2004). *La Pedagogía del Ocio: Modelos y Propuestas*. España Universidad de Deusto.

Drucker, P. (1981). *Gestión Dinámica*. Barcelona. Hispano Europea S.A.

Etzkowitz, H. (2002). *The Triple-Helix of University-Industry-Government, Implications for Policy and Evaluation*. Estocolm. Ed. Sister.

Fundación para la Innovación Tecnológica. Informe COTEC. 2015. <<http://www.cotec.es/pdfs/COTEC-informe-2016.pdf>> (10 de junio 2016).

Gorbeña, S., Gonzalez, V. y Lázaro, Y. (1997). *El Derecho al Ocio de las personas con discapacidad, análisis de la normativa internacional, estatal y autonómica del País Vasco*. España. Universidad de Deusto.

Granados, K. (2011). *Sitios Histórico-culturales de interés turístico apropiados para personas con discapacidad en el Centro Histórico del D.F.* Instituto Politécnico Nacional. Escuela Superior de Turismo. México.

Instituto de Competitividad Turística. Fondo Sectorial. 2012.

< <http://ictur.sectur.gob.mx/index.php/menu-programas/fondo-sectorial>> (10 de julio 2016).

Schumpeter, J. (1934): *The Theory of Economic Development*. Cambridge. Harvard University Press.

Zajadacz , A. (2015) "Evolution of models of disability as a basis for further policy changes in accessible tourism", en *Journal of Tourism Futures*, Vol. 1 Iss: 3, pp.189 – 202.

Olsen,A. Heaton,S. (2011) "Housing-based support: a successful alternative to secure accommodation for people who have learning disabilities and have offended", en *Journal of Learning Disabilities and Offending Behaviour*, Vol. 2 Is: 1, pp.16 – 26.